

APLIKASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS *WEB* PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Hanita Oktavia Sari

RINGKASAN

Pengaduan adalah tanggapan ketidakpuasan seseorang pada suatu layanan publik, pengaduan ini merupakan penerapan dari pengamatan masyarakat terhadap layanan yang memberikan suatu pelayanan atau jasa. Pada Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung bidang lalu-lintas khususnya ATCS dan MRLL mempunyai sistem pengaduan melalui media sosial dengan dapat menghubungi nomor telepon petugas yang tertera pada media sosial untuk melakukan pelaporan baik saran, kritik atau aduan. Sistem tersebut kurang efektif dilakukan diantaranya pengaduan tidak bisa dilacak, petugas harus mencatat permasalahan pengaduan yang dilakukan melalui telepon yang dapat berisiko yaitu catatan dapat hilang jika hanya dicatat dikertas, masyarakat harus mengeluarkan biaya pulsa telepon untuk melakukan pengaduan sesuai dengan lama pengaduan yang di informasikan. Dari sistem tersebut akan dikembangkan sebuah sistem yaitu layanan pengaduan masyarakat. Layanan tersebut dijadikan sebuah wadah untuk menampung semua kritik, saran dan aduan dari masyarakat secara terarah. Aplikasi untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan yaitu “Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis *Web* Pada Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung”. Aplikasi ini menggunakan metode pengembangan yaitu *Prototyping*.